



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS – MBA**

**Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores en
Clínica Farmedica, Trujillo - 2019.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

AUTOR:

Br. Mario Andres Chavez Chicoma (ORCID: 0000-0002-0198-4828)

ASESOR:

Dr. Martin Manuel Grados Vásquez (ORCID: 0000-0002-8620-7859)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

Trujillo – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios por su sustento, a mi familia, seres queridos y amigos de quien recibí su apoyo, confianza y comprensión a lo largo de todo este tiempo.

Agradecimiento

A Dios por permitirme culminar una meta más en mi vida profesional, a mi familia, Elser, Lilia y Santiago por todo el apoyo brindado, Paola por el aliento diario en recorrer este camino, a los docentes y amigos que participaron de guía durante este proceso y a todas las personas que de una manera formaron parte de este logro.

A la empresa Clínica Salud Integral Farmedica S.A.C. por brindar las facilidades y la oportunidad para el desarrollo de la investigación en beneficio de mi desarrollo profesional.

Índice

	Pág.
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Página del jurado	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Índice	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	19
2.1. Tipo y Diseño de la Investigación	19
2.1.1. Tipo de investigación.	19
2.1.2. Diseño de la investigación.....	19
2.2. Sistematización de las variables.....	19
2.2.1. Variables	19
2.2.2. Sistematización de las variables	19
2.3. Población, muestra y muestreo.....	27
2.3.1. Población.	27
2.3.2. Muestra.....	30
2.3.3. Muestreo.....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	31
2.4.1. Técnicas	31
2.4.2. Instrumentos	32
2.4.3. Validez de contenido	33
2.4.4. Confiabilidad	33
2.5. Métodos de análisis de datos	34

2.5.1. Estadística descriptiva	34
2.5.2. Estadística inferencial.....	34
2.6. Aspectos éticos.....	34
III. RESULTADOS	35
IV. DISCUSIÓN	62
V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES	75
VII. REFERENCIAS	76
ANEXOS.....	80
Anexo 1: Matriz de consistencia.	80
Anexo 2: Autorización de Investigación Clínica Farmedica.....	83
Anexo 3: Ficha de Validación Instrumento Cuantitativo	84
Anexo 4: Ficha técnica Instrumento Cuantitativo – Cuestionario para colaboradores	85
Anexo 5: Instrumento Cuantitativo – Cuestionario.....	87
Anexo 6: Ficha de Validación Instrumento Cualitativo	90
Anexo 7: Ficha Técnica Instrumento Cualitativo - Guía de entrevista para directivos.....	91
Anexo 9: Autorización para ser entrevistado en audio y/o video.....	94
Anexo 10: Transcripción de la Entrevista realizada al Gerente general de Clínica Salud Integral Farmedica.....	95

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Matriz de Sistematización de las Variables</i>	20
Tabla 2. <i>Distribución del personal asistencial por servicios en Clínica Farmedica – Trujillo - 2019</i>	27
Tabla 3. <i>Distribución del personal administrativo y de apoyo en Clínica Farmedica – Trujillo – 2019</i>	28
Tabla 4. <i>Distribución de los directivos en Clínica Farmedica – Trujillo – 2019</i>	28
Tabla 5. <i>Cuadro Resumen de personal asistencial, administrativo y de apoyo dividido por áreas y modalidad laboral en Clínica Farmedica – Trujillo – 2019</i>	29
Tabla 6. <i>Distribución de la población para el enfoque cuantitativo en Clínica Farmedica – Trujillo – 2019</i>	29
Tabla 7. <i>Distribución de la población para el enfoque cualitativo en Clínica Farmedica – Trujillo – 2019</i>	30
Tabla 8. <i>Distribución de la muestra para el enfoque cuantitativo en Clínica Farmedica – Trujillo – 2019</i>	30
Tabla 9. <i>Distribución de la muestra para el enfoque cualitativo en Clínica Farmedica – Trujillo – 2019</i>	31
Tabla 10. <i>Estadística de Confiabilidad</i>	33
Tabla 11. <i>Prueba de Normalidad – Shapiro-Wilk</i>	35
Tabla 12. <i>Índice de correlación de Spearman (Desempeño laboral y capacitación)</i>	36
Tabla 13. <i>Resultados Cuantitativos - Marco Normativo</i>	36
Tabla 14. <i>Resultados estadísticos - Pregunta 1</i>	37
Tabla 15. <i>Resultados estadísticos - Pregunta 2</i>	38
Tabla 16. <i>Resultados estadísticos - Pregunta 3</i>	38
Tabla 17. <i>Resultados Cuantitativos - Marco Referencial</i>	39
Tabla 18. <i>Resultados estadísticos - Pregunta 4</i>	40
Tabla 19. <i>Resultados estadísticos - Pregunta 5</i>	40
Tabla 20. <i>Resultados estadísticos - Pregunta 6</i>	41
Tabla 21. <i>Resultados Cuantitativos - Marco Teórico</i>	42
Tabla 22. <i>Resultados estadísticos - Pregunta 7</i>	42
Tabla 23. <i>Resultados Cuantitativos - Marco Conceptual</i>	43
Tabla 24. <i>Resultados estadísticos - Pregunta 8</i>	44
Tabla 25. <i>Resultados estadísticos - Pregunta 9</i>	44

Tabla 26. <i>Resultados estadísticos - Pregunta 10</i>	45
Tabla 27. <i>Resultados estadísticos - Pregunta 11</i>	46
Tabla 28. <i>Resultados estadísticos - Pregunta 12</i>	47
Tabla 29. <i>Resultados estadísticos - Pregunta 13</i>	48
Tabla 30. <i>Resultados estadísticos - Pregunta 14</i>	48
Tabla 31. <i>Resultados estadísticos - Pregunta 15</i>	49
Tabla 32. <i>Resultados estadísticos - Pregunta 16</i>	50
Tabla 33. <i>Tabla de análisis cualitativo de entrevista estructurada aplicada a directivos de Clínica Farmedica</i>	51

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Resultados - Pregunta 1	37
<i>Figura 2.</i> Resultados - Pregunta 2	38
<i>Figura 3.</i> Resultados - Pregunta 3	39
<i>Figura 4.</i> Resultados - Pregunta 4	40
<i>Figura 5.</i> Resultados - Pregunta 5	41
<i>Figura 6.</i> Resultados - Pregunta 6	41
<i>Figura 7.</i> Resultados - Pregunta 7	43
<i>Figura 8.</i> Resultados - Pregunta 8	44
<i>Figura 9.</i> Resultados - Pregunta 9	45
<i>Figura 10.</i> Resultados - Pregunta 10	46
<i>Figura 11.</i> Resultados - Pregunta 11	46
<i>Figura 12.</i> Resultados - Pregunta 12	47
<i>Figura 13.</i> Resultados - Pregunta 13	48
<i>Figura 14.</i> Resultados - Pregunta 14	49
<i>Figura 15.</i> Resultados - Pregunta 15	49
<i>Figura 16.</i> Resultados - Pregunta 16	50

RESUMEN

La presente investigación determinó de qué manera y en qué medida la capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Clínica Farmedica en la ciudad de Trujillo - 2019. Para la investigación se empleó un enfoque mixto y un diseño descriptivo para el enfoque cualitativo y fenomenológico para el enfoque cualitativo, se utilizaron las técnicas de la encuesta y la entrevista a profundidad; el instrumento para el enfoque cuantitativo es el cuestionario el cual se aplicó a una muestra de 49 colaboradores, respetando los criterios de inclusión y exclusión, el instrumento utilizado en el enfoque cualitativo es la guía de entrevista a profundidad, la cual fue aplicada al gerente general de la organización.

Entre los resultados obtenidos, la prueba de correlación del Rho de Spearman para el instrumento cuantitativo, arrojó un $r_s = 0.805$; $p < 0.0$, que indica una correlación directa entre las variables; en el análisis cualitativo de las variables se encontró que los colaboradores conocen los beneficios y los procesos para la ejecución de las capacitaciones y la evaluación de desempeño, pero aun es indistinto para ellos la normativa interna y nacional que regulan estas herramientas, por lo que se deduce que al no conocer sus derechos no los exigen, por otro lado por de la organización, se concluye que aún no aplica las herramientas de gestión en estudio ya que no conocen la rentabilidad de estas, además en el análisis de las teorías se encontró que la empresa no se está centrando su atención en maximizar la productividad en todos los recursos y capacidades de su organización, en el aspecto del recurso humano, a pesar que capta talentos, no aplica una proceso formativo a estos, viendo a la capacitación como una herramienta para la resolución de problemas y no de gestión formativa.

Palabras clave

Capacitación laboral, Evaluación de Desempeño, Desempeño Laboral

ABSTRACT

The present research determined in what way and to what extent the training is related to the job performance of the collaborators of Clínica Farmedica in the city of Trujillo - 2019. For the research, a mixed approach and a descriptive design for the qualitative and Phenomenological for the qualitative approach, use the survey and in-depth interview techniques; The instrument for the quantitative approach is the questionnaire which was applied to a sample of 49 collaborators, respecting the inclusion and exclusion criteria, the instrument used in the qualitative approach is the in-depth interview guide, which was applied to the manager of the organization.

Among the results obtained, the Spearman's Rho correlation test for the quantitative instrument yielded an $r_s = 0.805$; $p < 0.0$, which indicates a direct correlation between the variables; In the qualitative analysis of the variables, the collaborators were found in the results and processes for the execution of the training and performance evaluation, but the internal and national regulations that regulate these tools are still indistinct for them, so it is deduced that not knowing their rights do not require them, on the other hand by the organization, it is concluded that the management tools under study are not yet applied and that the profitability of these is not found, also in the analysis of the theories it was found that the company is not focused on maximizing productivity in all the resources and capacities of its organization, in the human resource aspect, despite recruiting talents, it does not apply a training process to them, viewing training as a tool for problem solving and not training management.

Keywords

Job Training, Performance Evaluation, Job Performance,

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Dr. **GRADOS VASQUEZ MARTIN MANUEL** docente de investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: **Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores en Clínica Farmedica, Trujillo - 2019**, del estudiante **Chavez Chicoma Mario Andres** he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 25 de diciembre 2019



Dr. GRADOS VASQUEZ MARTIN MANUEL
DNI: 18206812